

Monument Assurance Belgium

Déclaration Vie Privée V2.0

01 Juillet 2021



Table des matières

1.	Introduction.....	3
1.1.	Protection de votre vie privée.....	3
1.2.	Monument Assurance Belgium.....	3
1.3.	Contact.....	3
2.	La collecte de vos données à caractère personnel.....	4
2.1.	Auprès de qui recueillons-nous les données.....	4
2.2.	Quelles sont les données que nous collectons.....	4
2.3.	Comment collectons-nous vos données.....	6
3.	Pourquoi nous utilisons vos données à caractère personnel et sur quelle base légale nous le faisons.....	7
3.1.	Les finalités.....	7
3.2.	La base légale.....	8
3.3.	Les principes auxquels nous adhérons.....	8
4.	Avec qui nous partageons vos données à caractère personnel.....	9
4.1.	Avec des tiers.....	9
4.2.	Transfert à l'intérieur/à l'extérieur de l'UE.....	10
5.	Comment vos données sont-elles stockées.....	11
5.1.	Mesures de sécurité.....	11
5.2.	Pendant combien de temps conservons-nous vos données.....	11
6.	Vos droits en matière de protection des données.....	12
6.1.	Vos droits en matière de protection des données.....	12
6.2.	Demande.....	13



1. Introduction

1.1. Protection de votre vie privée

Monument Assurance Belgium accorde une grande importance à votre vie privée et à la protection des données à caractère personnel. C'est pourquoi notre société utilise, collecte et stocke vos données en parfaite conformité avec les dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« **Règlement général sur la protection des données – RGPD** ») et la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

La présente Déclaration Vie Privée explique clairement comment notre société utilise les données à caractère personnel que nous recueillons auprès de vous lorsque vous visitez notre site web ou lorsque nous gérons votre portefeuille. En outre, elle vous informe de vos droits en matière de protection des données et de la manière de les faire valoir en ce qui concerne tous les produits Monument.

Nous vous conseillons de lire attentivement ces informations. Ainsi, vous saurez comment et pourquoi nous utilisons vos données à caractère personnel.

1.2. Monument Assurance Belgium

Monument Assurance Belgium est une compagnie d'assurance-vie constituée en Belgique sous le numéro d'entreprise 0478.291.162 et est agréée par la Banque Nationale de Belgique (« **BNB** ») pour offrir des polices d'assurance de la branche 21, de la branche 22, de la branche 23 et de la branche 26. Monument Assurance Belgium n'a pas souscrit de nouvelles affaires depuis 2012 et peut donc être considérée comme une société à livre fermé.

En outre, Monument Assurance Belgium fait partie du groupe Monument. La société mère est Monument Re Limited, une société holding de réassurance et d'assurance basée aux Bermudes. La stratégie commerciale de Monument consiste à structurer une gamme de solutions en matière de capital et de risque, notamment la réassurance, les transferts de portefeuille ou les acquisitions. Actuellement, le groupe Monument Re, par l'intermédiaire de ses filiales, est actif aux Bermudes, en Irlande, dans la région du Benelux, à Guernesey, sur l'île de Man, en Espagne, en Italie, en France et au Royaume-Uni.

Vous trouverez de plus amples informations sur le groupe Monument Re sur le site <https://www.monumentregroup.com>.

En ce qui concerne la présente Déclaration Vie Privée, Monument Assurance Belgium est le responsable du traitement, ce qui signifie que notre société contrôle les procédures et les finalités de l'utilisation des données.

1.3. Contact

Si vous avez des questions concernant la présente Déclaration Vie Privée, ou si vous souhaitez exercer vos droits en matière de protection des données, veuillez contacter :



- Nom: Monument Assurance Belgium NV|SA
- Adresse : Rue de Colonies 11, 1000 Bruxelles
- Numéro TVA: 0478291162
- E-mail: compliance@monumentassurance.be
- Téléphone: (+)32 (0) 78 050 006
- Déléguée à la protection des données: Natacha Delie
- E-mail de la Déléguée à la protection des données : natacha.delie@monumentinsurance.com
- Autorité belge de Protection des Données : rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles ou via son site web : <https://www.dataprotectionauthority.be/>.

Vous avez également le droit de déposer une plainte à tout moment auprès de l'Autorité belge de Protection des Données (« APD ») (<https://www.dataprotectionauthority.be/citizen/actions/lodge-a-complaint>). Nous vous remercions toutefois de nous donner l'occasion de traiter vos préoccupations avant de vous adresser à l'APD et vous invitons donc à nous contacter en priorité.

2. La collecte de vos données à caractère personnel

2.1. Auprès de qui recueillons-nous les données

En tant que compagnie d'assurance-vie, Monument Assurance Belgium collecte et traite les données à caractère personnel des personnes suivantes :

- Les assurés des polices et des prêts hypothécaires détenus par Monument Assurance Belgium ;
- La personne assurée de la police d'assurance-vie détenue par Monument Assurance Belgium ;
- Le propriétaire ou le bénéficiaire final de la police d'assurance-vie ou du prêt hypothécaire détenu par Monument Assurance Belgium ;
- Les autres affiliés en ce qui concerne le contrat d'assurance ;
- Les personnes qui naviguent sur le site web de Monument: <https://www.monumentregroup.com/> ; et,
- D'autres compagnies d'assurance dont nous acquérons le portefeuille d'assurance.

2.2. Quelles sont les données que nous collectons

Nous avons regroupé vos données à caractère personnel que nous collectons, utilisons et stockons en quatre catégories :

2.2.1. Données relatives à la police

Ces données concernent le preneur d'assurance, l'assuré, le bénéficiaire et toute personne affiliée au contrat d'assurance-vie ou au prêt hypothécaire.

Les données de police suivantes sont collectées, utilisées et stockées :

- Données d'identification : nom, nom de famille, genre, année et lieu de naissance, date de décès, numéro de registre national, numéro de carte d'identité, numéro de téléphone, e-mail et fax ;
- Données de localisation : rue et numéro, code postal et pays de résidence ;
- Données relatives à la vie privée : état civil, identité partenaire, nombre d'enfants, langue



- ;
- Données relatives aux produits : vos produits et l'utilisation des produits ;
- Données financières : compte bancaire ;
- Données professionnelles : date de service, état social, salaire, taux d'emploi, numéro NISS, employeur, secteur professionnel ;
- Données de catégorie spéciale et données criminelles, notamment :
 - Données relatives à la santé : poids, taille, maladies et traitements, comportement tabagique, grossesse ; et,
 - Données relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent : sanctions ou personne politiquement exposée.

2.2.2. Données de Correspondance :

Ces données comprennent toutes les informations que vous nous avez fournies en utilisant les informations de contact sur notre site web. Ainsi, il s'agit de vos coordonnées telles que votre adresse électronique ou votre numéro de téléphone.

2.2.3. Données Techniques :

Ces données comprennent l'adresse IP (Internet Protocol), vos données de connexion, le type et la version du navigateur, le réglage du fuseau horaire et l'emplacement, les types et versions de plug-in du navigateur, le système d'exploitation et la plate-forme, ainsi que d'autres informations concernant les appareils que vous utilisez pour accéder à ce site web.

2.2.4. Données Agrégées:

Ces données pourraient être dérivées de vos données à caractère personnel mais ne sont pas considérées comme des données à caractère personnel par la loi car ces données, telles que des données statistiques ou démographiques, ne révéleront pas directement ou indirectement votre identité. Cependant, si nous combinons ou connectons les Données Agrégées avec vos données à caractère personnel, qui peuvent dès lors directement ou indirectement vous identifier, nous traitons ces données combinées comme des données à caractère personnel, qui seront utilisées conformément à la présente déclaration de vie privée.

2.2.5. Données Exclues:

Nous ne collectons pas sciemment l'une des catégories spéciales de données à caractère personnel suivantes vous concernant :

- détails sur votre race ou votre origine ethnique ;
- croyances religieuses ou philosophiques ;
- vie sexuelle ;
- orientation sexuelle ;
- opinions politiques ;
- appartenance syndicale ; et,
- données génétiques et biométriques qui ne sont pas liées au contrat d'assurance-vie.



Nous ne recueillons pas non plus d'informations sur les condamnations pénales et les infractions, sauf dans le cadre de nos procédures de lutte contre le blanchiment d'argent, si la loi ou certaines directives ou réglementations d'une autorité de surveillance compétente l'exigent. Enfin, ce site web n'est pas destiné aux enfants, nous ne collectons donc pas sciemment de données relatives aux enfants.

2.3. Comment collectons-nous vos données

Nous recueillons vos données dans le cadre de l'administration des portefeuilles de polices et de prêts hypothécaires que notre société détient actuellement. Nous avons collecté vos données de trois manières :

2.3.1. Par l'acquisition d'un nouveau portefeuille :

Nous avons comme stratégie commerciale d'acquérir des portefeuilles d'assureurs principalement en liquidation. Ainsi, nous obtenons de nouvelles polices d'assurance-vie ou des prêts hypothécaires par l'acquisition d'un portefeuille. Cela signifie que nous recueillons toutes les informations relatives au contrat d'assurance-vie ou de prêt hypothécaire initial, telles que celles fournies dans : le formulaire de souscription et un questionnaire médical applicable.

2.3.2. Par la poursuite de l'administration de la police :

Nous nous concentrons également sur l'administration des polices existantes, tout en veillant à ce que la haute qualité des opérations et du service clientèle reste une priorité. En d'autres termes, nous collectons de nouvelles données à caractère personnel lorsque vous souhaitez apporter une modification au contrat d'assurance vie ou de prêt hypothécaire, soumettre une plainte ou racheter le contrat d'assurance.

2.3.3. Par la correspondance et le trafic sur le site web :

Nous collectons vos données à caractère personnel lorsque vous nous contactez par téléphone ou par e-mail et que vous nous fournissez ces informations.

En utilisant notre site web, nous recueillons automatiquement des Données Techniques (voir ci-dessus) sur votre équipement, vos actions et vos habitudes de navigation. Cela se produit, d'une part, parce que nous utilisons des cookies et d'autres technologies similaires. Un cookie est un petit fichier texte que notre site est capable de placer sur votre ordinateur comme outil pour se souvenir de vos préférences. Pour plus d'informations sur la manière dont nous utilisons les cookies, nous vous renvoyons à la Politique en matière de Cookies publiée sur notre site web.

Nous tenons à souligner que, bien que la Société n'ait pas toujours une relation directe avec le bénéficiaire ou la personne affiliée du contrat d'assurance ou du prêt hypothécaire, nous traitons néanmoins leurs données à caractère personnel. Ainsi, lorsque vous nous fournissez des informations sur des membres de votre famille, des personnes liées ou le bénéficiaire envisagé, nous vous demandons de bien vouloir les en informer.



3. Pourquoi nous utilisons vos données à caractère personnel et sur quelle base légale nous le faisons

3.1. Les finalités

En général, nous utilisons vos données à caractère personnel pour les finalités suivantes :

3.1.1. Pour améliorer notre site web ;

3.1.2. Pour mener notre correspondance avec vous par lettre, courrier ou téléphone ;

3.1.3. Pour gérer votre contrat :

- Pour assurer une bonne administration des polices d'assurance et des prêts hypothécaires ;
- Pour recueillir le paiement des primes impayées et verser les prestations calculées ;
- Pour traiter, enquêter et régler correctement les réclamations ; et,
- Pour identifier et vérifier le bénéficiaire ou le titulaire de la police.

3.1.4. Pour assurer une gestion efficace de nos activités :

- Pour évaluer, ajuster ou améliorer nos processus commerciaux ;
- Pour accroître l'efficacité des opérations commerciales et des départements ;
- Pour traiter les plaintes ; et,
- Pour compiler des statistiques à usage interne.

3.1.5. Pour atténuer les risques par le biais de la réassurance :

- Une réassurance est une assurance pour un assureur par laquelle l'assureur est couvert par le réassureur en cas de sinistre majeur.
- Au sein du Groupe Monument Re, Monument Assurance Belgium a conclu un contrat de réassurance avec Monument Re Limited et SCOR.

3.1.6. Pour respecter les lois et obligations légales en vigueur :

- Notamment : la loi belge du 4 avril 2014 relative aux assurances, la loi belge du 13 mars 2016 relative au statut et au contrôle des entreprises d'assurance ou de réassurance, les règlements Solvabilité II et le GDPR ;
- Les obligations légales en matière de Lutte contre le Blanchiment d'Argent et le Financement du Terrorisme ;
- Les obligations légales fiscales à l'égard des Autorités Fiscales ;
- Les obligations légales en matière de Gestion et de Contrôle des Risques ;
- Les obligations légales de déclaration à la Banque Nationale de Belgique, à l'Autorité des Services et Marchés Financiers belge et à l'Autorité de Protection des Données belge ; et,
- Les obligations légales judiciaires et les procédures judiciaires.

Bien que nous utilisions principalement vos données pour atteindre ces objectifs, il existe deux situations dans lesquelles cela peut différer :



- Nous pouvons utiliser vos données à caractère personnel pour une autre raison si cette raison est compatible avec la finalité initiale. Si vous souhaitez obtenir une explication sur la manière dont le traitement pour la nouvelle finalité est compatible avec la finalité initiale, veuillez nous contacter.
- Si nous devons utiliser vos données à caractère personnel pour une autre finalité non liée, nous vous en informerons et nous vous fournirons l'explication de la base légale qui nous permet de le faire.

3.2. La base légale

Nous traitons vos données à caractère personnel aux fins spécifiées au point 3.1 sur les bases légales suivantes :

- La nécessité de l'exécution de votre contrat (article 6.1 (b) RGPD) ;
- Le respect d'obligations légales (article 6.1 (c) RGPD) ;
- Notre intérêt légitime en tant que responsable du traitement, qui ne doit pas être supplanté par la protection de vos droits et libertés fondamentaux (article 6.1 (f) RGPD). Cet intérêt légitime est, entre autres, la garantie de la continuité des activités à la suite d'un transfert de portefeuille.

3.3. Les principes auxquels nous adhérons

Nous traitons toujours vos données à caractère personnel de manière licite, en appliquant les principes suivants :

3.3.1. Limitation de la finalité :

Nous limitons le traitement à la finalité légitime pour laquelle les données à caractère personnel ont été initialement collectées.

3.3.2. Minimisation des données :

Nous ne demandons que les données à caractère personnel qui sont absolument nécessaires pour la finalité concernée.

3.3.3. Exactitude :

Nous gardons les données à caractère personnel exactes et à jour.

3.3.4. Intégrité et confidentialité :

Nous assurons une sécurité appropriée qui protège contre le traitement non autorisé ou illégal et contre la perte, la destruction ou les dommages accidentels, en utilisant des moyens techniques ou organisationnels appropriés ;

3.3.5. Limitation du stockage :

Nous conservons et stockons les données à caractère personnel tant que cela est nécessaire. Une fois la finalité légitime remplie, nous détruisons les données à caractère personnel, sauf si les lois applicables ou les autorités judiciaires en disposent autrement ;



3.3.6. Légitimité :

Nous n'effectuons pas de traitement de données à caractère personnel qui n'est pas légitime ; et,

3.3.7. Transparence :

Nous informons la personne concernée de manière ouverte et transparente sur le traitement des données à caractère personnel.

Il est important de noter que nous n'utiliserons vos données à caractère personnel que lorsque la loi le permet. Cela signifie également que nous pouvons traiter vos données à caractère personnel sans votre consentement ou à votre insu si cela est autorisé ou requis par la loi.

4. Avec qui nous partageons vos données à caractère personnel

4.1. Avec des tiers

Nous pouvons partager vos données à caractère personnel avec d'autres parties si cela est nécessaire aux fins susmentionnées. Ces tiers sont mentionnés ci-dessous :

4.1.1. Les autres entités du Groupe Monument.

Actuellement, ces entités résident aux Bermudes, en Irlande, en Belgique, aux Pays-Bas, à Guernesey, sur l'île de Man, au Luxembourg, en Espagne, en Italie et au Royaume-Uni. Un aperçu des différentes entités est donné dans la section « about » de notre site web (<https://www.monumentgroup.com/about-monument-re/>).

4.1.2. Les différents services internes

La société peut partager les données à caractère personnel aux départements suivants : Administration des Politiques, Audit Interne, Juridique et Conformité, Actuariat et Gestion des Risques. Seules les parties nécessaires des données à caractère personnel seront partagées concernant l'exécution de tâches spécifiques.

4.1.3. Tiers

Nous pouvons transférer les données à caractère personnel aux tiers suivants:

- Nos prestataires de services tiers et nos responsables du traitement des données sur la base d'un accord d'externalisation ;
- Des consultants tels que des avocats, et des actuaires ;
- Agences et autorités gouvernementales ;
- Des tiers à qui nous pouvons choisir de vendre, transférer ou fusionner des parties de notre société ou de nos actifs. Nous pouvons également chercher à acquérir d'autres sociétés ou à fusionner avec elles. Si un changement intervient dans notre société, les nouveaux propriétaires pourront utiliser vos données à caractère personnel de la même manière que celle exposée dans la présente déclaration vie privée après la vente de la



société.

Notez que notre site web peut contenir des liens vers des sites web, des plug-ins et des applications de tiers. Le fait de cliquer sur ces liens peut permettre à des tiers de collecter ou de partager des données à caractère personnel vous concernant. Nous ne contrôlons toutefois pas ces sites web tiers et ne sommes pas responsables de leur politique de confidentialité.

Tous les tiers internes et externes sont également tenus de respecter la sécurité de vos données à caractère personnel et de les traiter conformément à la loi. Ils sont soumis à un devoir de confidentialité. En particulier, notre entreprise se conforme également aux exigences de sous-traitance de la BNB en matière de protection des données. En outre, les tiers ne sont pas autorisés à utiliser vos données à caractère personnel à leurs propres fins. Nous leur donnons des objectifs précis et des instructions sur la manière dont ils peuvent traiter vos données à caractère personnel.

4.2. Transfert à l'intérieur/à l'extérieur de l'UE

Tous les tiers ne résident pas en Belgique. Il existe des tiers à l'intérieur et à l'extérieur de l'Union européenne (« UE »). Chaque fois que nous transférons vos données à caractère personnel à l'intérieur ou à l'extérieur de l'UE, nous veillons à ce qu'elles bénéficient d'un degré de protection similaire en mettant en œuvre les garanties suivantes :

4.2.1. Pour les transferts au sein de l'UE :

Nous nous conformons aux mêmes principes et exigences que ceux énoncés dans le Règlement Général sur la Protection des Données.

4.2.2. Pour les transferts en dehors de l'UE :

Nous vérifions d'abord si le pays tiers où réside le tiers est formellement reconnu par la Commission Européenne comme ayant un niveau de protection adéquat de la vie privée.

Si le pays tiers n'est pas formellement reconnu, nous ne transférerons vos données à caractère personnel que si des garanties appropriées, des droits exécutoires des personnes concernées et des recours juridiques efficaces sont présents. Cela sera le cas lorsque :

- Nous avons des clauses contractuelles en place qui sont confirmées par une autorité de contrôle ou qui sont incluses dans un contrat type adopté par la Commission européenne ;
- Nous utilisons des Règles d'Entreprise Contraignantes approuvées par l'autorité de contrôle ;
- Le transfert est basé sur des situations spécifiques, légales, comme :
 - vous avez été informé et avez donné votre consentement explicite,
 - cela est nécessaire pour l'exécution de votre contrat,
 - cela est nécessaire pour des raisons importantes d'intérêt public,
 - cela est nécessaire pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice,
 - cela est nécessaire pour protéger les intérêts vitaux de la personne concernée ou



- d'autres personnes,
- les données à caractère personnel sont extraites d'un registre public.

Vous pouvez obtenir plus de détails sur la protection accordée à vos données à caractère personnel lorsqu'elles sont transférées en dehors de l'UE ou de l'EEE, y compris une copie des clauses types de protection des données conclues avec les destinataires de vos données à caractère personnel et toutes autres mesures supplémentaires qui seraient nécessaires pour se conformer au RGPD, en contactant la Déléguée à la Protection des Données.

5. Comment vos données sont-elles stockées

5.1. Mesures de sécurité

Notre société dispose de mesures de sécurité appropriées. Nous voulons éviter que vos données à caractère personnel soient accidentellement perdues, utilisées ou consultées de manière non autorisée.

Nous limitons l'accès à vos données à caractère personnel aux employés, agents et autres tiers qui ont un besoin professionnel de les connaître. En outre, nous disposons d'un système de contrôle et de procédures internes pour faire face à toute violation présumée de données à caractère personnel. Si une violation de données à caractère personnel se produit, nous vous en informerons ainsi que l'autorité concernée lorsque nous sommes légalement tenus de le faire.

5.2. Pendant combien de temps conservons-nous vos données ?

Nous ne conserverons vos données à caractère personnel que pendant la durée raisonnablement nécessaire pour atteindre les objectifs pour lesquels nous les avons collectées. Une fois ces objectifs atteints, nous supprimons les données.

Nous prenons en compte les éléments suivants pour déterminer la durée de conservation appropriée des données à caractère personnel :

- la quantité, la nature et la sensibilité des données à caractère personnel ;
- le risque potentiel de préjudice lié à l'utilisation ou à la divulgation non autorisée de vos données à caractère personnel ;
- les finalités pour lesquelles nous traitons vos données à caractère personnel et si nous pouvons atteindre ces objectifs par d'autres moyens ;
- les périodes de conservation définies par les lois et règlements pertinents ; et,
- les exigences légales, réglementaires, fiscales, comptables ou autres applicables.

Nous pouvons également conserver vos données à caractère personnel pendant une période plus longue en cas de plainte ou si nous pensons raisonnablement qu'il existe une perspective de litige en ce qui concerne notre relation avec vous.



À la lumière de la législation belge en matière de Lutte contre le Blanchiment d'Argent, de Comptabilité et de Fiscalité, et du RGDP, notre société applique une période de conservation de 10 ans pour tous les documents des assurés à compter de la fin de la relation avec l'assuré.

Dans certaines circonstances, nous anonymiserons vos données à caractère personnel (afin qu'elles ne puissent plus être associées à vous) à des fins de recherche ou de statistiques, auquel cas nous pouvons utiliser ces informations indéfiniment sans vous en informer davantage.

6. Vos droits en matière de protection des données

6.1. Vos droits en matière de protection des données

Chaque utilisateur dispose des droits suivants en matière de protection des données en relation avec notre société :

6.1.1. Le droit d'être informé :

Vous avez le droit de recevoir des informations sur la manière dont vos données à caractère personnel sont traitées et pourquoi.

6.1.2. Le droit d'accès :

Vous avez le droit de demander des copies de vos données à caractère personnel que nous avons collectées.

6.1.3. Le droit de rectification :

Vous avez le droit de demander une rectification/complétion des informations personnelles inexactes/incomplètes que nous avons recueillies à votre sujet.

6.1.4. Le droit à l'effacement (« droit à l'oubli ») :

Vous avez le droit de demander l'effacement de vos données à caractère personnel que nous avons collectées, sous certaines conditions légales.

6.1.5. Le droit de restreindre le traitement :

Vous avez le droit de demander la restriction de notre traitement de vos données à caractère personnel, sous certaines conditions légales.

6.1.6. Le droit de s'opposer au traitement :

Vous avez le droit de vous opposer à notre traitement de vos données à caractère personnel, dans certaines conditions légales.

6.1.7. Le droit à la portabilité des données :

Vous avez le droit de demander le transfert de vos données à caractère personnel que nous avons collectées à un tiers (« responsable du traitement ») ou directement à vous dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, sous certaines conditions légales.



6.1.8. Droits relatifs à la prise de décision automatisée et au profilage :

Vous avez le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée uniquement sur un traitement automatisé, sauf si la loi l'autorise.

6.1.9. Le droit de retirer votre consentement :

Vous avez le droit de retirer à tout moment le consentement que vous avez donné.

6.2. Demande

Si vous souhaitez exercer vos droits en matière de protection des données, vous devez nous contacter. Nos coordonnées sont indiquées ci-dessus, à la *section 1.3 Contact*. Il se peut que nous vous demandions certaines informations supplémentaires afin de confirmer votre identité et de garantir vos droits en matière de protection des données. Il s'agit également d'une mesure de sécurité, de sorte que nous ne divulguons pas les informations relatives à vos données à toute personne qui n'a pas le droit de les recevoir.

Nous vous fournirons gratuitement les informations ou communications relatives à votre demande. Néanmoins, si votre demande est manifestement infondée, répétitive ou excessive, nous pouvons vous facturer des frais raisonnables pour la fourniture de l'information ou de la communication. Dans ce cas, nous pouvons également refuser votre demande.

Nous répondons généralement dans un délai d'un mois à votre demande légitime. Toutefois, si votre demande est particulièrement complexe ou si vous avez formulé plusieurs demandes, il se peut que nous ayons besoin de plus d'un mois pour fournir les informations nécessaires. Nous vous informerons toutefois si ce délai est supérieur à un mois, ainsi que des raisons de ce délai.